


| | | | |
|---|---|-------------------|--------------------------------|
|  | PROCESO GESTIÓN CASSIMA | | GCS-PO-04 |
| | PROCEDIMIENTO DE AUDITORÍAS INTERNAS | | Aprobación: GERENTE GENERAL |
| | Versión 3 | Fecha: 15/04/2016 | PAG. 1 DE 8 |

1. OBJETIVO

Establecer los lineamientos necesarios que permitan planificar, verificar y documentar las auditorías internas de CASSIMA, para evidenciar el funcionamiento efectivo del Sistema Integrado de Gestión de la organización, y así determinar la eficacia y el mejoramiento del mismo.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica a todos los procesos que integran el Sistema de Gestión CASSIMA de System Integral Group SAS . Inicia con la programación para la ejecución de la auditoría interna y finaliza con la generación del informe y de las acciones correctivas y preventivas asociadas.

3. RESPONSABLES

➤ GERENTE GENERAL


- ❖ Asignar los recursos necesarios para el desarrollo del programa de auditorías y la calificación de auditores al interior de la organización o la contratación de auditores externos.
- ❖ Establecer los objetivos del programa de auditorías.
- ❖ Aprobar y realizar seguimiento al cumplimiento del “Programa de auditorías internas” (GCS-PG-07).
- ❖ Utilizar la información generada en las auditorías como herramienta administrativa que permita la mejora de la eficacia del SIG CASSIMA y sus procesos en la organización, con la finalidad de lograr los objetivos fijados en las políticas y objetivos.
- ❖ Mantener abiertos los canales de comunicación interna con todos los procesos de la organización que permitan con los resultados de la auditoría generar la implementación de acciones de mejora (correctiva y preventiva) en el sistema de gestión.

➤ COORDINADOR CASSIMA

- ❖ Definir, ejecutar, realizar seguimiento, revisión y mejora del “Programa de auditorías internas” (GCS-PG-07).
- ❖ Identificar y evaluar los riesgos para el programa de auditorías.
- ❖ Determinar los recursos necesarios para la ejecución del programa de auditorías.
- ❖ Determinar en unión a la Gerencia General, aquellos procesos o áreas que por su criticidad requieren de la participación de Auditores Externos.
- ❖ Liderar el proceso de ejecución de las auditorías internas acorde con los criterios que se definan y su aplicabilidad en medio ambiente, seguridad y salud en el trabajo y/o calidad.
- ❖ Velar por la implementación de las directrices dadas en el presente procedimiento.
- ❖ Asegurar la creación, gestión y mantenimiento de los registros de la auditoría.

➤ DE TODOS LOS TRABAJADORES DE SYSTEM INTEGRAL GROUP SAS.

- ❖ Atender la auditoría interna como parte de las actividades de seguimiento de ejecución y mejora del proceso al cual se pertenece y suministrar al equipo de auditoría la información oportuna y veraz para una adecuada evaluación.

| | | | |
|---|---|-------------------|--------------------------------|
|  | PROCESO GESTIÓN CASSIMA | | GCS-PO-04 |
| | PROCEDIMIENTO DE AUDITORÍAS INTERNAS | | Aprobación: GERENTE GENERAL |
| | Versión 3 | Fecha: 15/04/2016 | PAG. 2 DE 8 |

4. DEFINICIONES

Alcance de la Auditoría: Extensión o límites de una auditoría.¹

Auditado: Proceso u Organización que es auditado².

Auditor: Persona que lleva a cabo una auditoría.³

Auditoría Interna: Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias objetivas y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar el grado en que se cumplen los criterios de auditoría.

Nota 1: Los elementos fundamentales de una auditoría incluyen la determinación de la conformidad de un objeto de acuerdo con un procedimiento llevado a cabo por personal que no es responsable del objeto auditado.

Nota 2: Una auditoría puede ser interna (de primera parte) o externa (de segunda parte o de tercera parte), y puede ser combinada o conjunta.

Nota 3: Las auditorías internas, denominadas en algunos casos auditorías de primera parte, se realizan por, o en nombre de la propia organización, para la revisión por la dirección y otros fines internos, y pueden constituir la base para la declaración de conformidad de una organización. La independencia puede demostrarse al estar libre el auditor de responsabilidades en la actividad que se audita.

Nota 4: Las auditorías externas incluyen lo que se denomina generalmente auditorías de segunda y tercera parte. Las auditorías de segunda parte se llevan a cabo por partes que tienen un interés en la organización, tal como los clientes o por otras personas en su nombre. Las auditorías de tercera parte se llevan a cabo por organizaciones auditoras independientes y externas, tales como las que otorgan la certificación/registro de conformidad o agencias gubernamentales⁴.

Competencia: Capacidad para aplicar conocimientos y habilidades para alcanzar los resultados pretendidos.⁵

Conformidad: Cumplimiento de un requisito.⁶

Criterio de Auditoría: Conjunto de políticas, procedimientos o requisitos usados como referencia frente a la cual se compara la evidencia objetiva.⁷

Evidencia de Objetiva: Registros, declaraciones de hechos o cualquier otra información que es pertinente para los criterios de auditoría y que es verificable.⁸

Hallazgos de la Auditoría: Resultados de la evaluación de la evidencia de la auditoría recopilada frente a los criterios de la auditoría.⁹

¹ Tomado de NTC ISO 19011:2012, Numeral 3.14., NTC ISO 900:2015 Numeral 3.13.5

² Tomado de NTC ISO 9000:2015, Numeral 3.13.12

³ Tomado de NTC ISO 9000:2015, Numeral 3.13.15.


⁴ Tomado de NTC ISO 9000:2015, Numeral 3.13.1

⁵ Tomado de NTC ISO 19011:2012, Numeral 3.14

⁶ Tomado de NTC ISO 9000:2005, Numeral 3.6.1.

⁷ Tomado de NTC ISO 19011:2012, Numeral 3.2.

⁸ Tomado de NTC ISO 19011:2012, Numeral 3.3.

| | | | |
|---|---|-------------------|--------------------------------|
|  | PROCESO GESTIÓN CASSIMA | | GCS-PO-04 |
| | PROCEDIMIENTO DE AUDITORÍAS INTERNAS | | Aprobación: GERENTE GENERAL |
| | Versión 3 | Fecha: 15/04/2016 | PAG. 3 DE 8 |

No Conformidad: Incumplimiento de un requisito.¹⁰

Observación: Hallazgo encontrado durante la auditoría interna, que se reporta con el fin de mejorar algún aspecto específico. Puede o no ser acogido por el auditado.

Plan de Auditoría: Descripción de las actividades y de los detalles acordados de una auditoría.¹¹

Programa de Auditoría: conjunto de una o más auditorías (3.13.1) planificadas para un periodo de tiempo determinado y dirigidas hacia un propósito específico.¹²

5. POLÍTICAS


- ❖ El ciclo de auditorías internas se programará anualmente. Se podrán programar auditorías extra durante el año
- ❖ Con el fin de asegurar la objetividad e imparcialidad del proceso, los auditores seleccionados no auditan su propio trabajo o área.
- ❖ En caso de ser necesario, se programará auditoría interna de acuerdo al resultado de las auditorías previas, a la criticidad de los hallazgos y/o a la solicitud escrita o expresa de la Gerencia y/o el Cliente.
- ❖ Las auditorías internas al Sistema de Gestión CASSIMA, pueden ser realizadas por personal calificado al interior de la organización y/o por personal externo calificado para tal fin. Siempre debe seguirse la metodología descrita en el presente procedimiento.
- ❖ Durante la auditoría puede ser necesario realizar ajustes en el tamaño y composición en el equipo auditor, si surge un conflicto de intereses o un problema de competencia. Esta situación debe discutirse con las partes interesadas antes de realizar los ajustes.
- ❖ En los casos en que se lleve a cabo auditorías a proveedores (subcontratistas) que no tengan implementado un Sistema de Gestión, se realizará el “Plan de Auditorías Internas” (GCS-FO-43) y 5 días después de hacer la reunión de cierre se entregará el “Informe de auditoría interna” (GCS-FO-44), bajo los lineamientos del criterio de auditoría utilizado, como puede ser el estándar mencionado, especificaciones, contrato, normatividad u otros requisitos aplicables.
- ❖ Cuando se realicen auditorías a proveedores (subcontratistas) y se dejen establecidos hallazgos de incumplimiento por parte del equipo auditor en el informe de auditoría, éstos serán revisados en un periodo de seis meses a partir de la fecha de realización de la auditoría.

9 Tomado de NTC ISO 19011:2012, Numeral 3.4. NTC ISO 9000:2015, Numeral 3.13.9.

10 Tomado de NTC ISO 9000:2015, Numeral 3.6.2.

11 Tomado de NTC ISO 19011:2012, Numeral 3.15. NTC ISO 9001 :2015 , Numeral 3.13.6

12 Tomado de NTC ISO 19011:2012, Numeral 3.11. NTC ISO 9001 :2015 , Numeral 3.13.4

| | | | |
|---|---|-------------------|--------------------------------|
|  | PROCESO GESTIÓN CASSIMA | | GCS-PO-04 |
| | PROCEDIMIENTO DE AUDITORÍAS INTERNAS | | Aprobación: GERENTE GENERAL |
| | Versión 3 | Fecha: 15/04/2016 | PAG. 4 DE 8 |

6. PROCEDIMIENTO

6.1. PROGRAMACIÓN DE AUDITORÍAS

➤ Establecimiento de los objetivos del programa de auditorías

La gerencia debe establecer los objetivos del programa de auditorías. Éstos deben ser coherentes y servir de apoyo a la política y los objetivos del sistema de gestión CASSIMA.

Para realizar la definición de los objetivos del programa de auditorías se deben tener en cuenta los siguientes aspectos:

- ❖ Prioridades de la dirección.
- ❖ Propósitos comerciales y de negocio.
- ❖ Características de procesos, productos y proyectos, y cualquier cambio en ellos.
- ❖ Requisitos del sistema de gestión CASSIMA.
- ❖ Requisitos legales y contractuales y otros con los que System Integral Group esté comprometido.
- ❖ Necesidad de evaluar a los proveedores.
- ❖ Necesidades y expectativas de partes interesadas.
- ❖ Nivel de desempeño del auditado.
- ❖ Riesgos para el auditado.
- ❖ Resultados de auditorías previas.
- ❖ Nivel de madurez del sistema de gestión.

➤ Elaboración y divulgación del “Programa de Auditorías Internas” (GCS-PG-07):


Elaborar el “Programa de auditorías internas” (GCS-PG-07) teniendo en cuenta:

- ❖ Estado e importancia de los procesos y procedimientos.
- ❖ Resultados de auditorías internas previas.
- ❖ Resultados de la revisión gerencial.
- ❖ Indicaciones de auditorías externas.
- ❖ Solicitudes de los Responsables de los procesos.
- ❖ Peticiones, quejas y reclamos.
- ❖ Acciones preventivas y/o correctivas tomadas.

El programa de auditorías debe tener los siguientes elementos:

- ❖ Objetivo del programa
- ❖ Alcance del programa
- ❖ Objetivos y Alcance de las auditorías individuales (estándar y tipo de auditoría)
- ❖ Recursos
- ❖ Tiempo destinado a cada auditoría
- ❖ Ubicación de las auditorías
- ❖ Métodos de auditoría
- ❖ Miembros del equipo auditor
- ❖ Cronograma

Una vez aprobado el “Programa de auditorías internas” (GCS-PG-07) por la Gerencia General, se procede a divulgarlo a las áreas involucradas y a los auditores internos programados.

| | | | |
|---|---|-------------------|--------------------------------|
|  | PROCESO GESTIÓN CASSIMA | | GCS-PO-04 |
| | PROCEDIMIENTO DE AUDITORÍAS INTERNAS | | Aprobación: GERENTE GENERAL |
| | Versión 3 | Fecha: 15/04/2016 | PAG. 5 DE 8 |

➤ **Identificación y evaluación de los riesgos del programa de auditoría**

El coordinador CASSIMA identifica y evalúa los diferentes riesgos asociados con el establecimiento, la implementación, el seguimiento, la revisión y la mejora del programa de auditoría, que pueden afectar el logro de sus objetivos. Entre los aspectos a tener en cuenta se encuentran:

- La planificación de la auditoría
- Los recursos
- La selección del equipo auditor
- La implementación
- Los registros y sus controles
- El seguimiento, la revisión y la mejora del programa

➤ **Selección del equipo auditor**

El coordinador CASSIMA designa a los miembros del equipo auditor, incluyendo al líder del equipo y a cualquier experto técnico necesario.


Para realizar auditorías internas, el personal de la organización debe tener la siguiente competencia:

Tabla 1. Competencias de los auditores internos miembros del equipo de auditoría

| Competencias |
|---|
| a) Profesional. |
| b) Haber realizado un curso de Auditorías Internas |
| c) Mínimo tres (3) meses de estar laborando con la Organización |

Tabla 2. Competencias del auditor líder

| Competencias |
|---|
| a) Profesional |
| b) Haber realizado curso de auditorías internas, preferiblemente como auditor líder |
| d) Mínimo un año de estar laborando con la Organización |

| | | | |
|---|---|-------------------|--------------------------------|
|  | PROCESO GESTIÓN CASSIMA | | GCS-PO-04 |
| | PROCEDIMIENTO DE AUDITORÍAS INTERNAS | | Aprobación: GERENTE GENERAL |
| | Versión 3 | Fecha: 15/04/2016 | PAG. 6 DE 8 |

Para la realización de Auditorías Internas por parte de personal externo a la organización, éste debe tener la siguiente competencia:

Tabla 3. Competencias del auditor externo

| Competencias |
|---|
| a) Mínimo Profesional |
| b) Haber realizado un curso de Auditorías Internas |
| c) Haber realizado como mínimo cinco (5) Auditorías a Sistemas de Gestión de la Calidad (ISO 9001:2008), Ambiental (ISO 14001:2004) y Salud Ocupacional y Seguridad Industrial (OHSAS 18001:2007) |

6.2. PREPARACIÓN DE LA AUDITORÍA

➤ **Recolección de información:**

Antes de comenzar la evaluación, el (los) auditor(es) asignado(s) estudia(n), analiza(n) y evalúa(n) la información en la documentación recibida del coordinador CASSIMA. Debe revisar los informes de auditorías previas, si existen, y estudiar las acciones preventivas o correctivas tomadas en evaluaciones anteriores, evaluar la actividad actual y de esta manera determinar si se está presentando recurrencia de no conformidades. Debe igualmente revisar que se disponga de los criterios de auditoría aplicables.

➤ **Elaboración del Plan de auditoría:**

El auditor Líder elaborar el "Plan de Auditoría Interna" (GCS-FO-43), para la auditoría al proceso programado manteniendo el principio de independencia. Esto, basado en la información contenida en el programa de auditorías y en la documentación proporcionada por el auditado.


El plan de auditoría debe facilitar la programación en el tiempo y la coordinación eficiente de las actividades de auditoría a fin de alcanzar sus objetivos.

➤ **Revisión del Plan de auditoría:**

Entregar como mínimo dos (2) días antes de la fecha programada, el "Plan de Auditorías Internas" (GCS-FO-43) al responsable del área a auditar para que éste lo revise y acepte y posteriormente lo dé a conocer a las personas que se van a auditar; en caso de existir alguna objeción con respecto al plan se debe comunicar al auditor para llegar a un acuerdo entre las partes involucradas.

➤ **Asignación de responsabilidades al equipo auditor:**

La Gerencia General junto con la Coordinación CASSIMA, definen quién va a ser el auditor líder y los auditores de apoyo (grupo auditor), teniendo en cuenta los perfiles descritos en las Tablas 1, 2 y 3 del presente documento y los descritos en el manual de funciones de Auditor interno (GRH-MA-01 - Sección 14). El auditor líder debe asignar a cada miembro del equipo las responsabilidades específicas de auditoría del Sistema de Gestión CASSIMA, teniendo en cuenta la independencia y la competencia de los auditores.

| | | | |
|---|---|-------------------|--------------------------------|
|  | PROCESO GESTIÓN CASSIMA | | GCS-PO-04 |
| | PROCEDIMIENTO DE AUDITORÍAS INTERNAS | | Aprobación: GERENTE GENERAL |
| | Versión 3 | Fecha: 15/04/2016 | PAG. 7 DE 8 |

➤ **Elaboración y preparación de documentos de trabajo:**

Los miembros del equipo auditor deben preparar los documentos de trabajo para la referencia y registro de las evidencias de las auditorías, entre los que se pueden encontrar: listas de verificación, planes de muestreo de auditoría y formularios.

Es potestad del auditor líder decidir si se requiere o no la “Lista de chequeo para auditoría interna” (GCS-FO-26).

6.3.EJECUCIÓN DE LA AUDITORÍA

➤ **Reunión de apertura:**

El auditor líder realiza la reunión de apertura con el responsable del proceso y los auditados, se presenta al equipo de trabajo, se explica el objeto, alcance y criterio de la auditoría, metodología a emplear durante la auditoría se asegura la confidencialidad del área a ser auditada, explicación del reporte, se confirma la disponibilidad del personal de área, se confirma la logística, se confirman las normas de seguridad y se aclaran dudas.

➤ **Recolección de información:**

Efectuar la auditoría de acuerdo a lo establecido en el “Plan de Auditoría Interna” (GCS-FO-43), haciendo uso de la “Lista de chequeo para auditoría interna” (GCS-FO-26), documentando la evidencia objetiva por entrevistas, observación de las actividades y/o revisión de documentos. Durante la auditoría además se debe:

- Determinar si la documentación encontrada cumple con los requisitos de la norma ISO 9001:2008, OHSAS 18001:2007 y/o ISO 14001:2004, según sea aplicable.
- Motivar al personal a manifestar problemas y dificultades en la implementación de los documentos auditados.
- Verificar que se este cumpliendo con lo establecido para el desarrollo de los procesos.

➤ **Generación de hallazgos:**


El auditor debe comparar la evidencia recolectada contra los criterios de la auditoría y generar así los hallazgos encontrados, los cuales pueden ser conformidades o no conformidades del proceso. Los hallazgos deben ser informados al auditado a lo largo del proceso.

6.4.ELABORACIÓN DEL INFORME DE AUDITORÍA

Antes de la reunión de cierre, el auditor o el equipo auditor debe hacer una reunión previa para evaluar los hallazgos encontrados y preparar el “Informe de auditoría interna” (GCS-FO-44).

La consolidación de no conformidades se debe dar a conocer al auditado y documentadas en el “Informe de Auditoría Interna” (GCS-FO-44). El informe recopilará la siguiente información:

- Objetivo, alcance, fecha y lugar de la auditoría, número de auditoría, procesos/área auditada, equipo auditor, auditados (cargos), criterios de auditoría.
- Aspectos generales.

| | | | |
|---|---|-------------------|--------------------------------|
|  | PROCESO GESTIÓN CASSIMA | | GCS-PO-04 |
| | PROCEDIMIENTO DE AUDITORÍAS INTERNAS | | Aprobación: GERENTE GENERAL |
| | Versión 3 | Fecha: 15/04/2016 | PAG. 8 DE 8 |

- No conformidades detectadas, las cuales se deben establecer de manera clara, sencilla y precisa, e incluir la evidencia objetiva.
- Observaciones generales.
- Conclusiones de la auditoría.

No debe contener opiniones subjetivas o ambiguas, críticas a los auditados como tampoco observaciones, hallazgos o anomalías que no fueron discutidos en la reunión de cierre. El informe será presentado 5 días después de la reunión de cierre por parte del equipo auditor a la Gerencia General, con el fin de obtener la correspondiente aprobación.

6.5.REUNIÓN DE CIERRE

Al finalizar la auditoría, se debe realizar una reunión de cierre en la cual se revisan los hallazgos y no conformidades encontradas durante la auditoría contra los objetivos de la misma; exposición de las conclusiones y recomendaciones.

6.6.FORMULACIÓN Y SEGUIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS

Cuando el auditor envíe el informe de auditorías, se deben iniciar la generación de acciones correctivas y preventivas mediante el “Procedimiento de Acciones Correctivas y Preventivas” (GCS-PO-07), con el fin de eliminar las causas de las no conformidades.

Se realiza seguimiento a la implementación de las acciones tomadas para asegurar que la(s) no conformidad(es) no se vuelva (n) a presentar y se diligencia el formato “Acciones de Mejora, Correctivas y Preventivas” (GCS-FO-25); se cierra la acción correctiva si se eliminaron las causas de la no conformidad, en caso de que la acción no haya sido eficaz se vuelve a solicitar una nueva acción correctiva hasta que esta sea viable y efectiva.

6.7.REGISTROS DEL PROGRAMA DE AUDITORÍAS

El Coordinador CASSIMA debe asegurar la creación, gestión y mantenimiento de los registros de la auditoría, entre los que se encuentran:

- Programas de auditoría
- Registros de auditorías individuales
- Registros relacionados con el personal de auditoría

6.8.EVALUACIÓN DE AUDITORES

Una vez ejecutada la auditoría el auditor deberá ser evaluado por el auditor líder y algunos de los auditados a través del formato “Evaluación de Auditores Internos” (GCS-FO-27). El Coordinador CASSIMA consolida la información y la incluye en la carpeta de seguimiento de cada auditor.

7. REGISTROS

GCS-PG-07 Programa de auditorías internas
GCS-FO-25 Acciones de mejora, correctivas y preventivas.
GCS-FO-26 Lista de chequeo para auditoría interna
GCS-FO-27 Evaluación de Auditores Interno.
GCS-FO-43 Plan de auditoría interna
GCS-FO-44 Informe de auditoría interna.